

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dari analisis data yang telah dilakukan serta pengujian terhadap hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian mengenai pengaruh keamanan dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening pada pengguna aplikasi BRImo di Kebumen, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo di Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap keamanan aplikasi kuat untuk meningkatkan kepuasan mereka secara langsung.
2. Kemudahan penggunaan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengguna memberikan penilaian positif terhadap kemudahan fitur aplikasi, hal ini secara langsung mendorong tingkat kepuasan yang tinggi.
3. Keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna. Artinya, semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan bukanlah faktor utama pengguna tetap setia menggunakan aplikasi BRImo.
4. Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna. Ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan merupakan faktor yang menentukan loyalitas pengguna terhadap aplikasi BRImo.

5. Kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna. Dengan demikian, pengguna merasa puas, hal tersebut menciptakan loyalitas yang kuat.
6. Kepuasan pengguna memediasi hubungan antara keamanan terhadap loyalitas pengguna. Artinya, pengaruh keamanan terhadap loyalitas pengguna bersifat langsung melalui kepuasan.
7. Kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna. Dengan kata lain, kemudahan penggunaan membentuk loyalitas pengguna melalui rasa puas yang dirasakan.

5.2. Keterbatasan

Penelitian ini telah dilakukan berdasarkan pendekatan ilmiah dan mengikuti langkah-langkah yang sistematis. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, antara lain sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden dalam penelitian ini berasal dari kalangan pekerja dan pengusaha, sehingga hasil temuan belum sepenuhnya mewakili persepsi pengguna aplikasi BRImo dari kelompok usia atau latar belakang yang beragam.
2. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert, yang memiliki keterbatasan dalam menggambarkan kedalaman persepsi dan pengalaman pengguna. Sehingga responden mungkin memberikan jawaban berdasarkan persepsi sesaat atau keinginan untuk memberikan jawaban yang "aman".

3. Analisis hanya menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga tidak menjelaskan lebih dalam alasan mengapa pengguna tidak loyal meskipun menilai aplikasi BRImo aman digunakan.

5.3. Implikasi

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji sejauh mana pengaruh keamanan dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna, dengan kepuasan pengguna sebagai variabel yang berperan sebagai mediator. Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya, penulis merasa perlu untuk menyampaikan implikasi teoritis maupun praktis yang dapat dijadikan pertimbangan dari temuan dalam penelitian ini. Berikut implikasi dari penelitian ini:

5.3.1. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil temuan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi pengembangan layanan aplikasi BRImo, sebagai berikut:

1. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada penggunaan aplikasi BRImo di Kebumen. Keamanan menjadi aspek penting dalam sistem digital banking. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar BRImo tetap meningkatkan sistem keamanan yang dapat memberikan rasa nyaman dan perlindungan kepada pengguna. Penguatan dapat dilakukan dengan penerapan sistem keamanan tambahan seperti fitur peringatan otomatis, BRI sampai saat ini belum menyediakan fitur peringatan otomatis di

dalam aplikasi yang dapat secara langsung mendeteksi dan memperingatkan pengguna ketika ada pesan atau link mencurigakan (*scam/phishing*). Selain itu difitur pelaporan yang sudah ada, sering pengguna merasa responsnya lambat, kurang interaktif, atau masih harus lewat jalur formal yang ribet, maka dari itu perlu membuat kanal pelaporan khusus yang responsif seperti live chat 24 jam atau tombol “*panic button*” secara langsung di aplikasi untuk penanganan kasus scam.

2. Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Penelitian membuktikan bahwa BRImo mudah digunakan. Oleh karena itu, peneliti menyarankan pihak pengembang perlu mengevaluasi strategi peningkatan kepuasan bukan hanya dengan mempermudah tampilan, tetapi juga melalui edukasi manfaat fitur-fitur lain dan membangun kebutuhan akan fitur tambahan, sehingga pengguna lebih *engaged* dengan aplikasi secara menyeluruh. Bank dapat mengadakan sosialisasi dan kampanye yang menekankan nilai tambah dari fitur selain transaksi, agar pengguna tetap puas dengan layanan BRImo.
3. Keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna aplikasi BRImo. Oleh karena itu, Bank BRI sebaiknya mengembangkan sistem keamanan yang adaptif terhadap ancaman digital terbaru. Tidak hanya mengandalkan sistem berbasis *risk engine* dan *fraud detection* yang canggih, tetapi juga mengadakan

sosialisasi dan edukasi pengguna supaya makin gencar, seperti mengirim notifikasi resmi tentang cara aman bertransaksi dan bahaya link scam di WhatsApp, SMS, serta di aplikasi lainnya. BRI juga sebaiknya menyediakan fitur pelaporan cepat, seperti tombol pelaporan/*panic button* di BRImo agar pengguna bisa langsung mengadakan potensi kasus keamanan, sehingga masalah bisa cepat ditangani. Dengan begitu bisa membantu BRI menjaga loyalitas dan membangun kepercayaan jangka panjang dari pengguna BRImo.

4. Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna. Kebanyakan masyarakat memakai aplikasi BRImo hanya untuk transaksi dasar, bukan untuk eksplor fitur lain. Mereka merasa selama transaksi berjalan lancar, kemudahan fitur tambahan tidak jadi pertimbangan utama mereka. Maka dari itu, BRI bisa meningkatkan *awareness* lewat edukasi manfaat fitur lain agar pengguna lebih *engaged* pada aplikasi BRImo. Bisa juga memberi insentif atau reward untuk eksplorasi fitur supaya loyalitas tidak hanya didasarkan pada rutinitas transaksi. Tingkatkan personalisasi aplikasi, agar pengguna merasa aplikasi benar-benar sesuai kebutuhan mereka, bukan cuma alat transfer. Sehingga hal ini dapat memotivasi pengguna untuk terus loyal pada aplikasi BRImo.

5. Kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas. Temuan ini menegaskan pentingnya menjaga serta meningkatkan pengalaman pengguna agar mereka terus menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pihak BRI perlu memberikan perhatian khusus pada aspek yang mendorong kepuasan pengguna agar mereka tetap setia menggunakan aplikasi. Upaya yang dapat dilakukan misalnya dengan meningkatkan kecepatan dan stabilitas sistem, memperkuat keamanan transaksi digital, serta menyediakan fitur layanan yang lebih lengkap dan mudah diakses. Selain itu, penyediaan layanan pelanggan yang responsif ketika terjadi kendala teknis juga akan meningkatkan rasa puas pengguna. Dengan demikian, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan, semakin besar pula kemungkinan pengguna untuk tetap loyal dan terus menggunakan BRImo dalam aktivitas perbankan sehari-hari.
6. Kepuasan pengguna memediasi hubungan antara keamanan dengan loyalitas pengguna. Temuan penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan pengguna berperan sebagai mediator dalam hubungan antara keamanan dengan loyalitas pengguna aplikasi BRImo. Artinya, meskipun sistem keamanan yang kuat merupakan faktor penting, loyalitas pengguna baru dapat terbentuk secara konsisten apabila keamanan tersebut juga menimbulkan rasa puas dalam pengalaman bertransaksi. Oleh karena itu, pihak BRI perlu

memastikan bahwa setiap fitur keamanan yang ada tidak hanya fokus pada proteksi data, tetapi juga memberikan kenyamanan, kejelasan, dan rasa aman bagi pengguna. Contohnya melalui penerapan autentikasi ganda yang mudah digunakan, pemberitahuan transaksi secara real-time, serta edukasi yang jelas mengenai mekanisme perlindungan data pribadi. Dengan begitu, pengguna akan merasa lebih percaya dan puas, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk tetap loyal menggunakan BRImo sebagai aplikasi perbankan utama.

7. Kepuasan memediasi hubungan antara kemudahan penggunaan dan loyalitas. Hal ini mengandung makna bahwa meskipun aplikasi BRImo dirancang mudah digunakan, loyalitas pengguna baru akan terbentuk jika kemudahan tersebut memberikan pengalaman yang memuaskan. Oleh karena itu, BRI perlu terus mengembangkan antarmuka aplikasi yang sederhana, intuitif, dan ramah pengguna sehingga meminimalisir kesulitan dalam mengakses layanan. Selain itu, penyediaan panduan penggunaan yang jelas serta dukungan bantuan digital yang cepat akan membuat pengguna merasa nyaman dan puas ketika menggunakan BRImo. Dengan meningkatnya rasa puas akibat kemudahan dalam bertransaksi, pengguna akan lebih cenderung untuk tetap loyal dalam menggunakan aplikasi BRImo sebagai pilihan utama layanan perbankan digital..

5.3.2. Implikasi Teoritis

Merujuk pada hasil analisis yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka implikasi teoritis yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna

Penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Artinya, pengguna menilai bahwa sistem keamanan dalam aplikasi telah memadai, hal tersebut menumbuhkan rasa puas secara langsung. Menurut Wardani (2021), suatu sistem keamanan yang dikatakan baik apabila sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan dapat dilihat dari data penggunaannya aman serta disimpan pada suatu sistem informasi. Temuan ini memberikan perspektif bahwa sebuah sistem tidak hanya harus tersedia, tetapi juga mampu memberikan perlindungan secara konsisten tanpa menimbulkan keraguan dari sisi pengguna. Sistem keamanan yang andal akan membuat pengguna merasa yakin bahwa informasi pribadinya, baik berupa data identitas maupun data transaksi, tersimpan dengan baik dan tidak mudah diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Dalam konteks layanan keuangan digital seperti BRImo, hal ini sangat relevan karena transaksi yang dilakukan melibatkan data finansial yang sensitif. Menurut Chung dan Shin (2010), mengungkapkan faktor penting yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan adalah keamanan saat

melakukan transaksi online. Rasa aman inilah yang kemudian berdampak pada terbentuknya kepuasan, karena pengguna merasa kebutuhan mereka terhadap keamanan telah terpenuhi. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Swastika dkk (2022), keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pengguna *E-commerce*.

2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Artinya, kemudahan penggunaan aplikasi BRImo mampu memberikan rasa puas terhadap pengguna. Menurut Kamarudin (2022), kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* dapat menjadikan nasabah merasa puas karena dapat memberikan bantuan nasabah dalam keperluan bertransaksi. Temuan ini memberikan perspektif bahwa ketika pengguna merasa bahwa aplikasi *mobile banking* dapat digunakan tanpa hambatan, maka mereka akan lebih nyaman dan terbantu dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari. Dalam konteks ini, kemudahan berfungsi sebagai bentuk layanan tambahan yang secara langsung mendukung aktivitas finansial nasabah, misalnya melakukan transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, atau sekadar mengecek saldo. Hasil penelitian dari Tandon et al. (2016), dan Lee & Luo (2015), menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan

persepsi kemudahan penggunaan dengan kepuasan pelanggan. Aplikasi BRImo yang mudah dipahami dan digunakan menumbuhkan persepsi positif terhadap layanan, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan dan kecenderungan nasabah untuk terus menggunakan aplikasi BRImo. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dary dan Susilo (2021), kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Grab di Kota Semarang.

3. Pengaruh Keamanan terhadap Loyalitas Pengguna

Penelitian ini menemukan bahwa keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna aplikasi BRImo. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun aspek keamanan menjadi salah satu faktor penting dalam layanan perbankan digital, namun tingkat rasa aman yang dirasakan pengguna tidak serta-merta membuat mereka menjadi lebih loyal. Menurut Iskandar dan Nasution (2019), keamanan didefinisikan sebagai kemampuan dari website perusahaan online untuk melindungi informasi pribadi konsumen dan data transaksi keuangannya yang mungkin dicuri selama terjadi hubungan di antara mereka. Dalam konteks penelitian ini, keamanan menjadi aspek yang sangat penting bagi pengguna aplikasi BRImo, mengingat aplikasi tersebut digunakan untuk berbagai aktivitas finansial, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pembelian produk digital. Namun, hasil penelitian

menunjukkan bahwa meskipun keamanan merupakan faktor fundamental yang harus dimiliki oleh setiap aplikasi perbankan digital, keamanan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna BRImo. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Oky Suma Putra dkk (2022), dan Nikita Putri Lestari dkk (2024), bahwa keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna. Maka dapat disimpulkan bahwa, aspek keamanan pada aplikasi BRImo tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pengguna, meskipun sistem keamanan dinilai memadai dalam melindungi data dan transaksi, hal tersebut belum cukup untuk mendorong pengguna agar terus setia menggunakan BRImo, merekomendasikannya, ataupun menjadikannya sebagai satu-satunya aplikasi perbankan digital yang digunakan.

4. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pengguna

Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna aplikasi BRImo. Hasil ini memberikan pemahaman bahwa semakin mudah suatu aplikasi diakses dan dioperasikan, maka semakin tinggi pula kecenderungan pengguna untuk tetap setia dalam menggunakan layanan tersebut. Menurut Pratama (2020), kemudahan penggunaan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha

keras dari pemakainya. Dalam konteks penelitian ini, konsep tersebut sangat relevan pada penggunaan aplikasi BRImo. Kemudahan dalam login, melakukan transfer, pembayaran, maupun mengakses layanan lainnya akan menimbulkan persepsi positif bagi pengguna. Penelitian Weng (2017), mengkonfirmasi hubungan positif antara kepuasan pengguna aplikasi pemesanan dan niat dan sikap penggunaan berkelanjutan mereka terhadap aplikasi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Novita dan Evi (2021), kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna *Mobile Banking* di Propinsi DKI Jakarta.

5. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Loyalitas Pengguna

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna aplikasi BRImo. Temuan ini menegaskan bahwa ketika pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan, mereka cenderung memiliki keterikatan emosional dan kepercayaan yang lebih tinggi terhadap aplikasi. Kepuasan yang timbul dari pengalaman positif, seperti transaksi yang lancar, keamanan yang terjaga, serta kemudahan dalam penggunaan, mendorong pengguna untuk terus menggunakan BRImo secara berkelanjutan. Menurut Fernandes & Solimun (2018), semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan produk/jasa maka semakin tinggi pula tingkat loyalitasnya. Dalam

konteks penelitian ini, hal tersebut berarti apabila aplikasi BRImo mampu memberikan pengalaman yang memuaskan, seperti transaksi yang cepat, aman, serta fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, maka pengguna akan lebih termotivasi untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut secara berulang. Hasil penelitian dari Rashmi & Krishnakumar (2015), dan Muhammad (2016), menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang dilakukan oleh Tulus Rohana (2020), kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Toko Sepatu X di Medan.

6. Pengaruh Keamanan terhadap Loyalitas Pengguna melalui Kepuasan Pengguna

Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi hubungan antara keamanan dengan loyalitas pengguna aplikasi BRImo. Artinya, ketika pengguna merasa bahwa aplikasi memiliki sistem keamanan yang baik, hal tersebut dapat menumbuhkan rasa nyaman dan kepercayaan yang kemudian meningkatkan kepuasan mereka. Rasa puas ini pada akhirnya mendorong terbentuknya loyalitas, karena pengguna yang merasa terlindungi dalam setiap transaksi akan lebih cenderung untuk tetap menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Menurut Kusuma (2019), keamanan adalah upaya untuk mengamankan aset informasi

dari ancaman yang mungkin akan terjadi. Upaya pengamanan ini diwujudkan melalui penerapan teknologi seperti enkripsi data, *one time password* (OTP), sistem verifikasi biometrik, serta pemantauan aktivitas transaksi secara real time. Dengan adanya langkah-langkah tersebut, risiko terjadinya peretasan, pencurian data, maupun penyalahgunaan informasi dapat diminimalkan. Hal ini pada akhirnya menumbuhkan rasa percaya dan kenyamanan bagi pengguna untuk terus menggunakan layanan BRImo secara konsisten. Penelitian ini sejalan dengan temuan sbelumnya yang dilakukan oleh Nikita Putri Lestari dkk (2024), keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi Dana Di Jurusan Manajemen Unsrat Angkatan 2023.

7. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pengguna melalui Kepuasan Pengguna

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi hubungan antara kemudahan penggunaan dengan loyalitas pengguna aplikasi BRImo. Artinya, semakin mudah aplikasi digunakan, maka pengguna akan semakin merasa puas dengan pengalaman transaksi yang diberikan. Rasa puas tersebut pada akhirnya mendorong pengguna untuk tetap setia menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Menurut Setiawan (2016), kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan. kebahagiaan

konsumen sangat penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Menurut Saripudin (2021), kepuasan pengguna ialah hasil yang diperoleh pelanggan/pengguna setelah menggunakan produk atau jasa tertentu. Dengan demikian, kepuasan bertindak sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara kemudahan penggunaan dengan loyalitas. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan saja belum cukup menciptakan loyalitas tanpa adanya kepuasan, karena kepuasanlah yang mendorong pengguna untuk tetap setia dan terus memanfaatkan layanan BRImo. Penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang dilakukan oleh Afwan dan Tri (2023), kemudahan penggunaan mempengaruhi loyalitas nasabah melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada Nasabah *Mobile Banking* BSI.

